MIS

■ ยืน ภู่วรวรรณ

จะไล่ตามจับเทคโนโลยีกันอย่างไรดี

ทำอย่างไรดีกับการไล่ติดตามเทคโนโลยี และการสร้างทางเลือกให้องค์กร

ผมมีโอกาสไปเยี่ยมเยียนหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งที่ได้ประชุมปรึกษาหารือเกี่ยวกับการใช้ไอทีในองค์กร บ้างก็ไปบรรยาย บางแห่งก็เป็นกรรมการติดตามและประเมินผลการใช้ไอที ทำให้รับทราบปัญหาต่าง ๆ มีมากมาย

หลายหน่วยงานมีงบจัดซื้อทุกปี เริ่มตั้งแต่การซื้อพีซี ซื้อซอฟต์แวร์ ซื้ออุปกรณ์ประกอบที่ต่อพ่วง ตั้งแต่เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ ทุกหน่วยงานบ่นเป็นเสียงเดียวกันว่า เมื่อเครื่องล้าสมัยทำให้ผู้ใช้ไม่อยากใช้

บางหน่วยงานกล่าวว่า ผู้ใช้วินโดวส์ 3.1 อยากเลิกใช้ของเดิม บางกลุ่มใช้วินโดวส์ 95 บางส่วนใช้วินโดวส์ 98 แม้จะแปลงมาอยู่ในฟอร์แมตเดียวกันแล้ว รูปแบบตัวอักษรก็ไม่เหมือนกันอีก

เมื่อต่อเป็นเครือข่ายอินทราเน็ต แม้แต่ระบบเมล์บนเครือข่ายยังมีปัญหา ผู้ใช้เมล์ไคลเอนต์และเมล์เซิร์ฟเวอร์ต่างระบบ ต่างรุ่น ต่างเทคโนโลยี สร้างความสับสนวุ่นวาย ครั้นจะปรับระบบให้ใหม่ทันสมัยอยู่เสมอ ก็ไม่รู้จะทำอย่างไร เพราะเครื่องรุ่นเก่าตามไม่ทัน และใช้กับซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ ไม่ได้ ดูไปดูมาแทนที่เทคโนโลยีสมัยใหม่จะสร้างให้ดีขึ้น กลับสร้างปัญหาให้องค์กร เพราะระบบใหม่มักจะสร้างและเปลี่ยนแปลงมาตรฐานแฟ้มข้อมูลไปจากเดิม ทำให้ของเก่าใช้ร่วมกับของใหม่ไม่ได้

เห็นปัญหาเช่นนี้แล้วก็อดคิดเลยไปไม่ได้ว่า ปัญหานี้จะรุนแรงมากขึ้น เพราะวงจรชีวิตของเทคโนโลยีสั้นลง ซอฟต์แวร์แต่ละเวอร์ชันปรับเปลี่ยนกันอย่างเร็วมาก จนผู้ใช้ปวดหัวกับปัญหาการใช้งานร่วมกัน และโดยธรรมชาติก็ชอบตามของใหม่ ทั้ง ๆ ที่ซอฟต์แวร์สมัยใหม่มีประสิทธิภาพสูง แต่ใช้กันเพียงฟังก์ชันพื้นฐานนิดเดียว

ยิ่งระบบการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรยิ่งมีปัญหา ไม่รู้ว่าเลือกซอฟต์แวร์เวอร์ชันใดมาทำการฝึกอบรมดี ถ้าใช้รุ่นล่าสุด ผู้อบรมก็ไม่สามารถนำกลับไปใช้บนเครื่องที่ตนเองมีอยู่ได้ ถ้าใช้รุ่นเก่าผู้มีของใหม่ก็ไม่ต้องการ

หากดูกันที่อำนาจต่อรอง ผู้ใช้ไม่มีทางเลือกในเรื่องซอฟต์แวร์มากนัก ในทางด้านฮาร์ดแวร์และระบบสื่อสารยังมีทางเลือกผลิตภัณฑ์ได้บ้าง ไม่พอใจฮับยี่ห้อนี้ก็เลือกหายี่ห้อใหม่ได้ มาตรฐานของเครือข่ายทำไว้ชัดเจน ซื้อมาแล้วเชื่อมต่อใช้งานร่วมกันได้ แต่ปัญหาการใช้งานร่วมกันของซอฟต์แวร์เป็นเรื่องใหญ่ ลองส่งไฟล์ไดโฟล์หนึ่งไปให้อีกเครื่องที่เป็นระบบซอฟต์แวร์ต่างกัน ปัญหาจะได้เรื่องทันที แม้แต่เวิร์ดโปรเซสเซอร์ต่างเวอร์ชันกันก็มีปัญหาได้

เราจะทำอย่างไรดีกับการไล่ติดตามเทคโนโลยีและการสร้างทางเลือกให้องค์กร ความจริงแล้วปัญหานี้อยู่ที่วิธีการสร้างมาตรฐานต่าง ๆ ให้องค์กร ฟังดูเหมือนเป็นเรื่องง่าย แต่ในทางปฏิบัติทำได้ยาก

ผมเคยแนะนำโดยใช้หลักการตามมาตรฐานกลางที่มีผู้ใช้มาก และเป็นฟรีแวร์ เช่น ในระบบเมล์เซิร์ฟเวอร์ก็ใช้ SMTP เมล์ ส่วนระบบไคลเอนต์ก็ผ่านด้วยโปรแกรมเบราเซอร์ เช่น เน็ตสเคป และใช้เมล์ที่ต่อเชื่อมกับเซิร์ฟเวอร์ด้วย POP3 โปรโตคอล หลายคนก็บอกว่าเชย ระบบการใช้เมล์มีตัวใหม่ ๆ ออกมามากมาย มีโปรโตคอลเฉพาะ

ของตนเองก็มี ผลที่เกิดขึ้นคือความยุ่งยากในเรื่องมาตรฐานกลางที่จะใช้ในองค์กร

หากเราต้องคอยเรียนรู้กับเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ เชื่อแน่ว่า เพียงแค่ต้องใช้เวลาเรียนรู้ก็หมดแล้ว ยังไม่ทันจะนำมาใช้ก็ต้องเรียนรู้เวอร์ชันใหม่กันอีก

เทคโนโลยีซอฟต์แวร์มีเกิดและมีดับเป็นวงจรชีวิตตลอดเวลาเหมือนพระอาทิตย์ขึ้น ขณะเริ่มต้นมีแสงริบหรี่ และเมื่ออยู่ตรงกลางศีรษะมีแสงเจิดจ้า และค่อย ๆ ริบหรี่จนหายลับไปกับตา ลองดูซอฟต์แวร์ในอดีตที่เคยรุ่งเรืองก็มีอันตกอับไป บางรุ่นเมื่อเริ่มเกิดได้ไม่เท่าไหร่ ก็ต้องเร่งพัฒนารุ่นใหม่อีกแล้ว วนเวียนไม่มีที่สิ้นสุด

ผมเคยพูดถึงการฝึกอบรมซอฟต์แวร์ที่มีโฆษณากันอย่างเต็มที่ว่า ใช้เวลาเพียงสามร้อยกว่าชั่วโมง สามารถสร้างคนที่ไม่มีพื้นให้เป็นนักโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ ท่านทั้งหลายลองคิดดูว่า การฝึกอบรมเพียงสามร้อยกว่าชั่วโมงจะพลิกผันให้คนเปลี่ยนอาชีพได้หรือ ตัวอย่างเช่น ถ้าผมอยากจะเป็นทนายความ ผมจะอบรมเรื่องกฎหมายเพียงสามร้อยกว่าชั่วโมงแล้วเป็นทนายความได้หรือ

หากการสร้างผู้พัฒนาโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ทำได้ง่ายดังเช่นที่ว่า เมืองไทยคงไม่ต้องมีปัญหามากมายเช่นนี้ แค่จะอบรมคนให้ใช้คอมพิวเตอร์ ใช้โปรแกรมเวิร์ดโปรเซสเซอร์ให้ได้ประสิทธิภาพดี ๆ ยังทำไม่ได้ เพราะปัจจุบันเราใช้โปรแกรมระดับออฟฟิศด้านประสิทธิภาพไม่ถึงสิบเปอร์เซ็นต์ของขีดความสามารถที่โปรแกรมมีอยู่ มีเทคนิคพิเศษที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอีกมากมาย เรายังไม่รู้จักใช้เลย

ก็เลยน่าคิดว่า การทำอะไรเรามักจะไม่มองผลลัพธ์ หรือดูว่าผลที่เกิดขึ้นต่อไปเป็นอย่างไร อนาคตอีกหกเดือน หนึ่งปี หรือห้าปีข้างหน้าเราจะเป็นอย่างไร เราจะตั้งเป้าหมายอย่างไร และมีแผนการณ์ในการสร้างแนวทางที่จะไปให้ถึงเป้าหมายได้อย่างไร การสร้างคนต้องมองที่อนาคต และการพัฒนาวิชาชีพต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ผมคลุกคลีกับการสร้างนิสิตจนจบการศึกษา ทางด้านคอมพิวเตอร์มานานกว่า 20 ปี รู้ว่าการสร้างคนคนหนึ่งในสายวิชาชีพเช่นนี้ต้องใช้เวลามาก และที่สำคัญคือ เทคโนโลยีปรับเปลี่ยนตลอดเวลา มีขึ้นแล้วลง เราต้องรู้จักการเลือก และวางรากฐานให้บุคลากรของเราคิดและเรียนรู้ต่อไปด้วยตนเอง หลักสูตรการเรียนการสอนจึงต้องปรับเปลี่ยนไปทุก ๆ ปี โดยปกติทุก ๆ 4 ปี เราจะปรับปรุงหลักสูตรยกใหญ่หนึ่งครั้ง ถึงแม้จะทำเช่นนี้ก็ยังไล่ตามเทคโนโลยีไม่ทันอยู่ดี

ผมก็อยากจะให้ข้อคิดสำหรับหลายคนที่ต้องรับเคราะห์กรรมจากภาวะวิกฤติ และอยากเปลี่ยนอาชีพมาเป็นนักโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยคิดว่าใช้เวลาเพียงไม่กี่เดือนก็เป็นได้แล้ว ความคิดนี้อาจทำให้คุณผิดหวังอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะอาชีพคอมพิวเตอร์ยึดเกาะกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่มาจากต่างประเทศ และมีใหม่ตลอดเวลา

แต่วิชาคอมพิวเตอร์น่าจะเป็นการเรียนรู้เพื่อสร้างเสริมให้เข้ากับวิชาชีพเดิมของตน เช่น เป็นทนายความก็มีความรู้คอมพิวเตอร์ในเรื่องการค้นหาข่าวสาร จัดการเอกสาร อาชีพทางการค้าก็เข้ามาช่วยในการทำบัญชี ฯลฯ

ครับ ภาวะเช่นนี้จะลงทุนอะไรก็อยากให้ไตร่ตรองพินิจพิเคราะห์ถึงผลได้ผลเสียให้ดี